

валідністю», «адаптивний туризм». Суть цих визначень зводиться до того, що в них розглядається вид туризму, розрахований на людей з обмеженими можливостями здоров'я.

## **ОСОБЛИВОСТІ РИЗИК-МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

*Носенко Д.С.*

*Науковий керівник – Богдан Н.М., д-р екон. наук, доцент*

Для успішного існування готельного підприємства в умовах високого ступеня невизначеності, посиленої конкуренції необхідно правильно оцінювати ступінь ризику і вміти управляти ним, щоб досягти більш ефективних результатів.

В сучасних умовах існування країни, актуальність даної теми полягає у тому, що готельне підприємство не може обмежуватися тільки поточним плануванням і оперативним управлінням своєю діяльністю. Перед готельними підприємствами постає проблема використання ефективної методики розрахунку ризиків.

Проблемою кількісної оцінки ризиків підприємств займалися такі вітчизняні й закордонні вчені як Лопатовський В. Г., Газетдинов Р.Р., Захаров Г.П., Мішин О. Ю., Овчаров А. О. Незважаючи на значний вклад вчених стосовно даної теми, проблема оцінки ризиків готельного підприємства залишилась невирішеною.

Кількісний аналіз ризиків є одним з найважливіших складових процесу ефективного управління господарською діяльністю готельних підприємств. Адже недостатньо знати, які ризики виникають на підприємстві, необхідно вміти кількісно оцінити ці ризики. Виходячи з цього готельне підприємство обирає свій шлях розвитку: більш високий ступінь ризику й можливість придбання більшого прибутку або низький ступінь ризику й більш низький прибуток. Тому, ціль даної статті – на основі роботи Лопатовського В.Г. скорегувати методику розрахунку кількісного аналізу ризиків для готельних підприємств.

За допомогою кількісного аналізу ризиків можна визначити:

- певну ймовірність досягнення запланованого результату даного готельного підприємства;
- ступінь впливу ризиків на готельне підприємство та обсяги ресурсів, що можуть знадобитись;
- виявити ризики, які потребують найскорішого реагування готельного підприємства на них, адже їх вплив на підприємство найбільший.

При кількісному аналізі завжди присутня ймовірність як кількісна характеристика випадкових подій. Приймати ризик на себе підприємця примушує невизначеність певних ситуацій на ринку, що оточують ту чи іншу діяльність, та перспектив змін цих обставин. Чим більше невизначеність господарської ситуації при прийнятті рішень, тим більше ступінь ризику.

Задля того, щоб врахувати основні види втрат, що може понести готельне підприємство та вжити конкретні заходи, щодо їх подолання, охарактеризуємо їх, а саме: фінансові, матеріальні, втрати часу, трудові втрати та спеціальні втрати.

Ймовірності певних рівнів втрат є важливими показниками для готельного підприємства, що дозволяють висловлювати судження про очікуваний ризик і його прийнятність. Таким чином, головним завданням являється встановити чотири характерні точки (найбільш ймовірний рівень ризику та ймовірності допустимої, критичною і катастрофічною втрати) для впевненості ефективності діяльності даного готельного підприємства.

## **НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ТУРИЗМУ**

***Опришко К.С.***

*Науковий керівник – Богдан Н.М., д-р екон. наук, доцент*

При роботі в сфері якості турпослуг необхідно враховувати деякі специфічні для сфери туризму фактори, в значній мірі, що впливають на створення якісного туристичного продукту:

1) дискретність (безперервність) виробництва туристських послуг і цілісність їх споживання. Професіонали турбізнесу часто говорять: «Гостинність – мистецтво дрібниць».

2) можливість повторного виробництва турпослуг на однаково високому рівні, або тривалість якості. Рішення даної проблеми для багатьох виробників турпродукту виявляється непосильним завданням, що, в свою чергу, часто стає причиною різкого зниження конкурентоспроможності всього підприємства;

3) сфера туризму відноситься до такого виду діяльності, де вироблений продукт, будучи недосяжним, споживається одночасно з його виробництвом. У персоналу підприємства немає шансу на виправлення браку, а також на повернення гостя.

На практиці якість послуги визначається:

1) оперативністю роботи по підбору і організації турів по запитам клієнтів – швидкість обслуговування в комплексі визначає ступінь задоволення кожного клієнта;